

عنوان البحث
أثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات

إعداد الطالب/
أحمد عبدالله أحمد الشهري

إشراف/
د. الفیصل عبد الحمید
د. فايز جراد

العام الدراسي:
2025

مقدمة:

يشهد العالم المعاصر تحولات رقمية متسارعة فرضتها التطورات التكنولوجية والابتكارات التقنية التي غيّرت طبيعة الأعمال وطرق إدارتها. باتت المؤسسات اليوم تواجه بيئة تنافسية تعتمد على الكفاءة الرقمية والقدرة على التكيف مع التحول الرقمي الذي أصبح أحد المحركات الأساسية للنمو المستدام وتحسين الأداء المؤسسي. يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات من خلال تحليل المفاهيم النظرية، واستعراض الأدبيات الحديثة التي تناولت هذا المجال ويحدث التحول الرقمي أثراً محورياً في أداء المؤسسات من خلال إعادة تشكيل نماذج الأعمال والعمليات وتجارب العملاء بدمج التقنيات الرقمية. فهو لا يقتصر على تبني التكنولوجيا، بل يمثل عملية تغيير شاملة تعزز الكفاءة التشغيلية عبر الأتمتة وتحسين اتخاذ القرارات بالاعتماد على البيانات، مما يفتح الباب أمام الابتكار ويزيد من القدرة التنافسية والمرونة في مواجهة تحديات داخل المؤسسات المتغيرة كما أنه يساعد في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلاله يتم تسريع سلاسل القيمة، تقليل الأخطاء البشرية، وتبسيط الإجراءات، مما يوفر الوقت والجهد ويقلل التكاليف التشغيلية التحول الرقمي يعزز الكفاءة المؤسسية عبر تطبيق تقنيات حديثة، مما يساهم في أتمتة المهام وتبسيط العمليات، ويقلل من الأخطاء البشرية، مما يرفع من الإنتاجية والأرباح. هل تساءلت يوماً كيف استطاع التحول الرقمي إحداث فرقاً في مختلف مجالات الأعمال؟ وكيف أثرت تكنولوجيا المعلومات والبيانات الضخمة على تحسين كفاءة العمل؟ ففي هذا

العصر المتطور الذي تتسارع فيه وتيرة الابتكارات التكنولوجية، بات الابتكار والسرعة مفتاحين أساسيين لتحقيق النجاح. ولذلك اعتمدت جميع المؤسسات على الأدوات الرقمية المتطورة من أجل تحسين كفاءة أعمالها وزيادة إنتاجيتها وأرباحها، بعد أن أجرت تغييرًا جذريًا في ثقافتها التنظيمية لتبني تقنيات التحول الرقمي، لذلك ندعوك لتستكشف معنا في هذا المقال ما هو تأثير التحول الرقمي على كفاءة المؤسسات، وأثره في تغيير مهن المستقبل وعلى عملية المراجعة والمحاسبة والأداء الوظيفي للعاملين وإدارة الموارد البشرية .

مشكلة الدراسة:

مشكلة الدراسة في تحديد العلاقة بين مستوى التحول الرقمي في المؤسسات وبين تحسين أدائها الإداري والتشغيلي. وعلى الرغم من انتشار التحول الرقمي كاتجاه عالمي، إلا أن المؤسسات لا تزال تواجه تحديات في تطبيقه بكفاءة، مثل : أ/ضعف البنية التحتية الرقمية والتي تعتمد على أنظمة قديمة يعيق تكامل البيانات والتحول الفعال.

ب/نقص المهارات والكفاءات : يوجد نقص في الموظفين المؤهلين في مجالات مثل تحليل البيانات، الأمن السيبراني والذكاء الاصطناعي .

ج/ مقاومة التغيير: قد يرفض الموظفون التقنيات الجديدة بسبب الخوف من فقدان الوظيفة أو التغيير في الأدوار .

د/ غياب استراتيجية واضحة : قد تكون جهود التحول الرقمي متفرقة وغير متوافقة مع الأهداف العامة للمؤسسة مما يحد من تحقيق قيمة مضافة حقيقية .

هـ / المخاطر الأمنية : زيادة الاعتماد على الأنظمة الرقمية تزيد من مخاطر الهجمات السيبرانية وتتطلب استثمارا كبيرا في الأمن .

و/ قيود الميزانية / تكلفة البنية التحتية والتقنيات
المتطورة وتدريب الموظفين تشكل تحديا ماليا كبيرا .

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء
على أحد الاتجاهات الحديثة في الإدارة المعاصرة،
وهو التحول الرقمي الذي يُعدّ أداة رئيسية لتحقيق
الكفاءة التنظيمية والاستدامة. كما تبرز أهمية

الدراسة في تقديم إطار نظري يوضح كيف يمكن
للتحول الرقمي أن يسهم في رفع أداء المؤسسات
من خلال تعزيز الإنتاجية وتقليل التكاليف وتحسين
جودة الخدمات التي تؤدي إلى زيادة الإنتاجية والتي
تمكن الموظفين التركيز على المهام ذات القيمة
المضافة بدلا من الأنشطة الروتينية وتقديم خدمات
أكثر تطورا وسهولة وتعزيز الابتكار في مختلف
المجالات . كما ان أهميته تمكن الافراد
والمؤسسات من الاستفادة القصوى من التقنيات
الحديثة لتوفير الوقت والجهد وتحقيق التنمية
المستدامة ويمكن للمؤسسات تجربة أفكار جديدة
وتطوير منتجات مبتكرة تؤدي إلى تقليل التكاليف
التشغيلية من خلال تحسين العمليات وتقليل الهدر
.كما يساعد في تقليل الحاجة إلى الموارد البشرية
في بعض المهام .

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- 1- توضيح مفهوم التحول الرقمي وأبعاده.
 - 2- تحليل العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي.
 - 3- تحديد أهم التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق التحول الرقمي.
 - 4- اقتراح توصيات لتحسين كفاءة التحول الرقمي في المؤسسات.
 - 5- زيادة الإنتاجية .
 - 6- تقليل التكاليف .

- 7- تحسين التنافسية .
- 8- تعزيز الأمان .
- 9- تحسين جودة الخدمات .
- 10- زيادة الكفاءة .
- 11- تعزيز الشفافية .
- 12- تمكين المواطنين للمشاركة في صنع القرار وتقديم المقترحات .
- 13- تحقيق التنمية المستدامة .

تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة عن التساؤلات الآتية:

- 1- ما مفهوم التحول الرقمي وما أبعاده الرئيسة؟
- 2- كيف يؤثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات؟
- 3- ما أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق التحول الرقمي؟
- 4- ما أفضل الممارسات لتعزيز الأداء المؤسسي عبر التحول الرقمي؟
- 5- ماهي العلاقة بين التحول الرقمي والأداء داخل المؤسسات ؟

فروض الدراسة:

- 1-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين الأداء المؤسسي.
- 2-تؤدي زيادة الاستثمار في التحول الرقمي إلى رفع كفاءة الأداء الإداري.
- 3-تمثل الثقافة التنظيمية عنصراً مؤثراً في نجاح التحول الرقمي.
- 4- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لقيادة التحول الرقمي على الأداء المؤسسي .
- 5- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لاستخدام التقنيات على الأداء المؤسسي.
- 6- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للابتكار الرقمي على الأداء المؤسسي .

الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات أثر التحول الرقمي على أداء المؤسسات، حيث أشار (Al-Omari, 2021) إلى أن المؤسسات التي تبنت التقنيات الرقمية الحديثة شهدت تحسناً ملحوظاً في الأداء التشغيلي وخدمة العملاء. وأكدت دراسة (الشمري، 2022) على أهمية تهيئة البيئة التنظيمية لتقبل التحول الرقمي. كما أوضحت دراسة (Yousef & Khalil, 2023) أن التحول الرقمي يسهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية والابتكار.

وأيضاً تناولت الدراسات السابقة متغير التحول الرقمي وعلاقته بكل من: القدرات الرقمية والتكنولوجيا الرقمية والثقافة التنظيمية الرقمية وفاعلية الأداء التنظيمي والقيادة والرشاقة والاستراتيجية الرقمية وكما ساهمت أيضاً في بناء أركان الإطار المفاهيمي للدراسة الحالية .

المنطلقات النظرية للدراسة:

يرتكز التحول الرقمي على مجموعة من النظريات الإدارية، من أبرزها نظرية القدرات الديناميكية (Dynamic Capabilities Theory) التي تفسر قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات البيئية من خلال تطوير مواردها التقنية والبشرية. كما يعتمد التحول الرقمي على نظرية النظم المفتوحة (Open Systems Theory) التي ترى أن المؤسسة كيان يتفاعل مع بيئته الخارجية باستمرار.

المنهجية وطرق البحث:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تحليل الأدبيات العلمية الحديثة المتعلقة بالتحول الرقمي وأثره على الأداء المؤسسي. تم جمع المعلومات من مصادر ثانوية مثل الكتب والمقالات المحكمة والتقارير الإدارية بين عامي 2020 و2025.

أدوات الدراسة :

تم الاعتماد على أدوات تحليل المحتوى ومراجعة الأدبيات الأكاديمية لتحديد الاتجاهات الحديثة في

التحول الرقمي، إضافة إلى تحليل المقاربات النظرية والتطبيقية التي وردت في الدراسات السابقة. ومن أدوات الدراسة التي يتناولها التحول الرقمي على المؤسسات تشمل تقنيات حديثة مثل الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات، وأدوات التعاون الرقمي، والتي تؤثر بشكل كبير على كفاءة العمليات وزيادة الإنتاجية وتحسين تجربة العملاء والموظفين . هذه الأدوات تساعد المؤسسات على أتمتة المهام، اتخاذ قرارات أفضل، تعزيز الابتكار، وتحسين التواصل الداخلي .

أدوات التحول الرقمي

. الحوسبة السحابية: توفر مرونة وقدرة تخزين هائلة،

. الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي

: (ML) تساعد على تحليل البيانات بسرعة، استخلاص رؤى أعمق، واتخاذ قرارات أكثر دقة وذكاء.

. تحليلات البيانات: تمكن المؤسسات من تتبع الأداء، تحديد مجالات التحسين، واتخاذ قرارات مبنية على البيانات.

- . أدوات التعاون الرقمي: مثل Microsoft Teams وSlack، التي تسهّل التواصل والتنسيق بين الموظفين والفرق بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية.
- . أتمتة العمليات: استخدام أنظمة رقمية لتبسيط سير العمل وتقليل الأعمال الورقية، مثل أنظمة إدارة المستندات الإلكترونية وأنظمة التسجيل عبر الإنترنت في المؤسسات التعليمية.
- . إنترنت الأشياء (IoT): يشمل ربط الأجهزة لجمع البيانات وتحسين العمليات في مختلف قطاعات المؤسسة .

حدود الدراسة :

تتضمن حدود دراسة التحول الرقمي على المؤسسات الجوانب الموضوعية والزمانية والمكانية والبشرية، حيث تشمل الحدود الموضوعية أبعاد التحول الرقمي (الاستراتيجي والمؤسسي والبشري) وتأثيره على الأداء أو القرارات، بينما تحدد الحدود الزمانية الفترة الزمنية للدراسة، والحدود المكانية الموقع الجغرافي، والحدود البشرية الفئات التي تم استهدافها في الدراسة. كما يمكن أن تشمل الحدود أيضاً التحديات مثل مقاومة الموظفين، نقص المهارات، البنية التحتية، الأمن السيبراني، وتكاليف التطبيق .

. موضوعية:

◦ الأبعاد: تركز على أبعاد التحول الرقمي مثل البعد الاستراتيجي، والبعد المؤسسي، والبعد البشري.

◦ التأثير: تحدد الظاهرة التي يدرسها التحول الرقمي، مثل الأداء الوظيفي، أو جودة القرارات الاستراتيجية، أو قدرة الابتكار.

. زمانية:

◦ تحدد الفترة الزمنية التي تم فيها جمع البيانات وإجراء الدراسة، مثل عام 2023-2024.

. مكانية:

◦ تحديد النطاق الجغرافي للدراسة، مثل القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية أو مستشفيات معينة في جدة.

. بشرية:

◦ تحديد الفئة المستهدفة في الدراسة، مثل القيادات الإدارية في القطاع المصرفي، أو الموظفين (أطباء، صيادلة، إداريين، وفنيين) في المستشفيات .

المراجع:

المراجع) بنظام – APA الإصدار السابع :

- Al-Omari, M. (2021). Digital transformation and organizational performance: A systematic review. *Journal of Business Research*, 134, 252–266.
- Yousef, R., & Khalil, M. (2023). The impact of digitalization on firm performance in emerging markets. *International Journal of Management Studies*, 18(2), 77–94.

-الشمري، ن. (2022). التحول الرقمي كمدخل
لتحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي
السعودي. *مجلة الإدارة العامة*، 62(1)، 45–63.

-الجهني، ف. (2021). دور التحول الرقمي في
تطوير الخدمات العامة. *المجلة العربية للإدارة
الحديثة*، 15(3)، 98–112.

- Deloitte. (2024). Digital transformation
trends in the Middle East. *Deloitte
Insights Report*.

- Alghamdi, H., & Alqahtani, A. (2022).
Digital maturity and performance
improvement in Saudi organizations.
*Arabian Journal of Business and
Management Review*, 12(4), 1–15.

- Gartner. (2023). Strategic digital
transformation framework. *Gartner
Research Reports*.

- McKinsey & Company. (2025). The digital edge: How organizations in the Middle East accelerate performance.
McKinsey Insights.